

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Kualitas Pelayanan untuk layanan sudah cukup memadai meskipun masih ada yang harus dibenahi seperti pengadaan dan penambahan Pegawai dan cara mereka melayani masyarakat juga sudah sangat baik, dari hasil penelitian ini juga terungkap bahwa kehandalan pegawai di Kantor Camat Sekarbela dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Hal tersebut di tunjukan bahwa masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan pembuatan KTP, AKTA Kelahiran dan KK itu membutuhkan waktu yang cukup lama sedangkan masyarakat sangat membutuhkan di karenakan ingin di pergunakan.
2. Suatu informasi bahwa yang menjadi faktor pendorong dalam pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan sekarbela yaitu :faktor kesadaran Aparatur yang ada di kecamatan sekarbela, faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan, faktor organisasi dalam pelaksanaan pelayanan dan faktor sarana dan prasarana. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu : faktor dukungan pemerintah, faktor kondisi kerja dan faktor sumber daya manusia.

5.2 Saran

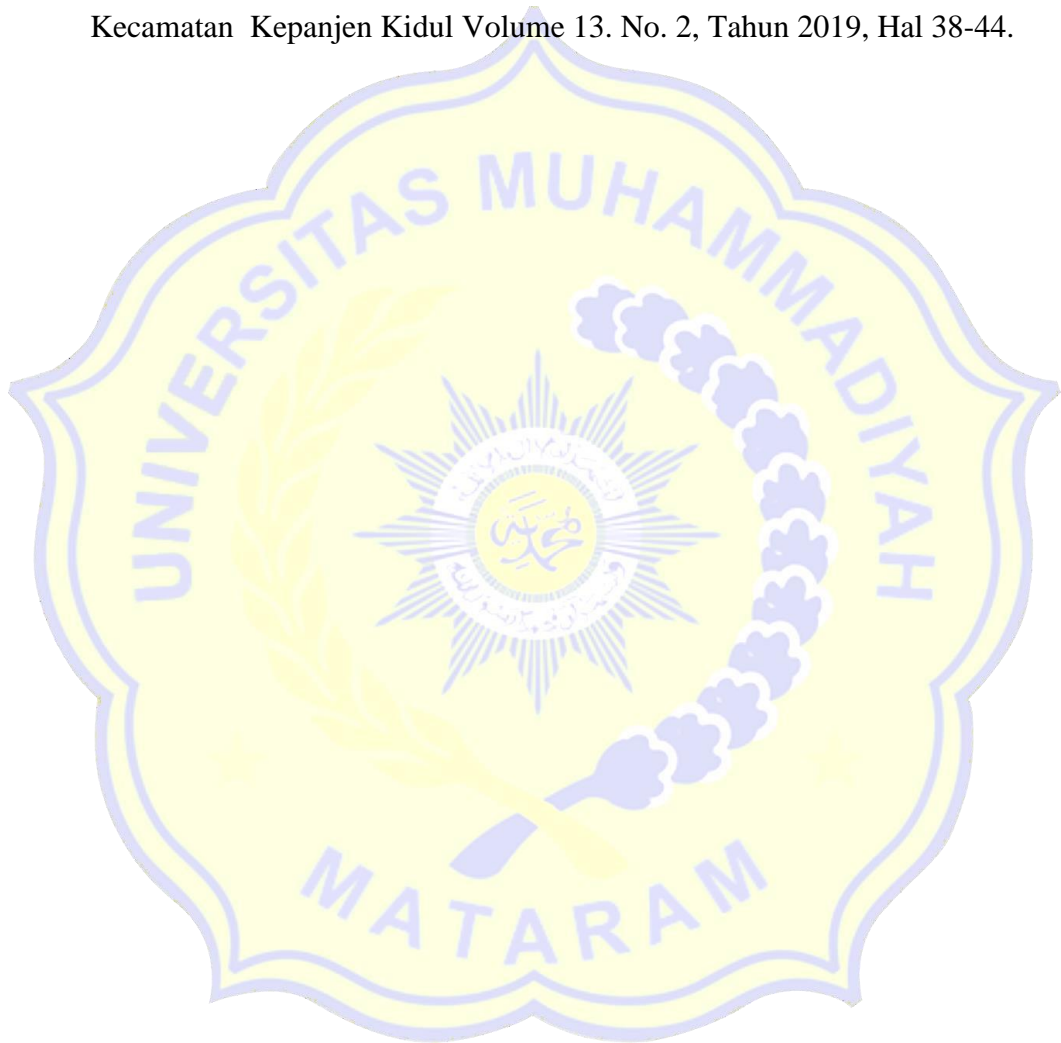
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti dapat memberikan saran sebagai Berikut:

1. Kantor Camat Sekarbela harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang di anggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (*tangible*) agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.
2. Mengadakan program penyuluhan melalui Kelurahan kepada masyarakat, untuk membantu dan penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai Hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di kantor camat sekarbela.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

- Snapiah,Aziz. 2000. *Pelayanan yang berorientasi Kepada Kepuasan masyarakat aministrasi Negara* vol. 6 Nomor 1.
- H.A.S Moenir. Jakarta: *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara.
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimesnsi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana,
- Mudiar Achmad. 2005. *Etika Dalam Islam*. Semarang: Ikhlas.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Kriyanto, R. 2012. *Publik Relation & Crisis Manajement Pendekatan Critical Publik Relations Etnografi Kritis & Kualitas*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Frank Disempurnakan oleh Daniel Yadin. 2003. *Publik Relations* Terjemahan Haris Munandar. M.A. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Preneda Media Grub.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Meleong J lexy. 2012. *Penelitian Kualitatif PT Remaja Rosdakarya* Bandung.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Dan R7D. Alfabeta. Bandung.
Arikunto, Suharsimi. 2014 Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.
Jakarta: Rineka Cipta.
Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di
Kecamatan Kepanjen Kidul Volume 13. No. 2, Tahun 2019, Hal 38-44.





LAMPIRAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 078/IL.3.AU/F/IV/2020
Lamp : -
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Mataram, 5 Ramadhan 1441 H
28 April 2020 M

Kepada

Yth : 1. Bapak/Ibu : Dedy Iswanto, S.T., MM (Pembimbing Utama)
2. Bapak/Ibu : M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP. (Pembimbing Pendamping)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

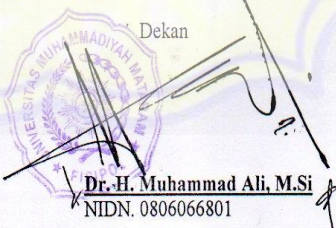
Dalam rangka menyempurnakan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa yang telah memenuhi syarat diharuskan menulis Laporan Akhir dari hasil studi lapangan. Untuk itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk membimbing :

1. Nama : SUBHAN SUAIB
2. Nomor Mahasiswa : 216110075
3. Jurusan : Urusan Publik
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Tujuan : Untuk Menyusun Skripsi.
6. Tema/Judul : **"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SEKARBELA"**

Perlu kami jelaskan bahwa sesuai dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor : 614/IL.3.AU/SK.D/V/2018, tanggal 25 Sya'ban 1439 H / tanggal 11 Mei 2018 M, Tentang tugas pembimbing yang sudah terlampir pada SK tersebut.

Demikian atas bantuan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa tersebut diatas, kami sampaikan ucapan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram di Tempat
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 293/II.3.AU/F/VII/2020
Lamp. : Proposal Skripsi
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, 20 Dzulhijjah 1441 H
10 Agustus 2020 M

Kepada Yth : **Camat Sekarbela Kota Mataram**
di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ba'dasalam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Amin.

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **SUBHAN SUAIB**
2. NIM : 216110075
3. Jurusan : **Urusan Publik**
4. Program Studi : **Administrasi Publik**
5. Tujuan : **Untuk Memperoleh Data**
6. Tema /Judul : **"Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Kecamatan Sekarbela Kota Mataram)."**
7. Lokasi Penelitian : **Kecamatan Sekarbela Kota Mataram**

Demikian atas bantuan dan rekomendasi izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan.



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



PEMERINTAH KOTA MATARAM
KANTOR CAMAT SEKARBELA

Jl. Dr. Soejono - Lingkar Selatan No. - Telp. (0370) 647017 Mataram

Nomor **496** SKB/2020

Hal : Balasan

Kepada Yth :
Ketua Jurusan S1 Administrasi Publik
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ba'dasalam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam Melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin.

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program sarjana

Strarat Satu (S1) pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), Bahwa Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : SUBHAN SUAIB
NIM : 216110075
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Tujuan : Sudah Melaksanakan Penelitian dan Memproleh Data
Judul : "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sekarbela"

Benar telah melakukan penelitian di Kantor Camat Sekarbela Pada Tanggal 10 Agustus Sampai Tanggal 4 September guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi.

Demikian Surat Keterangan dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

A.n. Camat Sekarbela

Kasubag Umum & Kepegawaian



M. MARHAENI, SE
NIP. 1979010022001122004



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : SM/II.3.AU/F/I/2021
Lamp. : 1 (satu) exp.
Hal : Mohon Sebagai Penguji Skripsi

Mataram, 15 Jumadil Akhir 1442 H
28 Januari 2021 M

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Dedy Iswanto, S.T., M.M. (PU)
2. Bapak / Ibu : Muhammad Aprian Jailani, S.AP. M.AP. (PP)
3. Bapak / Ibu : Drs. Amil, MM (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :


Hari / Tanggal : Senin, 01 Februari 2021
Pukul : 10.00 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : SUBHAN SUAIB
NIM : 216110075
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Kecamatan Sekarbela Kota Mataram)".

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Wakil Dekan I,

Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL

Nama : Subhan Suaib
NIM : 216110075
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Nama Pembimbing I : Dedy Iswanto, ST.,MM
Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi
Kependudukan (Studi di Kantor Kecamatan Sekarbela kota
Mataram)

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	/		sumbu. foto	f
2	/		peraturan publik	f
3	/		su. ya.	

Mataram, 2 Januari 2021

Mengetahui
Prodi Administrasi Publik
Ketua

(Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I

(Dedy Iswanto, ST.,MM)
NIDN. 0818087901

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL

Nama : Subhan Suaib
NIM : 216110075
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Nama Pembimbing II : M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP
Judul Proposal : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi
Kependudukan (Studi di Kantor Kecamatan Sekarbela kota
Mataram)

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1			Perbaikan Database Data Sensus Triwulan	/
2			Penyusunan Hasil Penelitian	/
3			Analisis & Penyusunan Peta Cawu	/
4			Penyusunan kembali Rdp Sistem dan partisipasi	/
5			Acc Sidang Akad	/

Mataram, 21 Januari 2021

Mengetahui

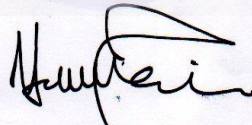
Prodi Adm Publik

Ketua



✓ (Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II



(M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP)
NIDN. 0804049501



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Senin** Tanggal **Satu** Bulan **Januari** Tahun **Dua Ribu Duapuluhsatu** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan ~~LULUS / TIDAK~~ LULUS dengan predikat ~~CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN/ GUM LAUDE~~, Mahasiswa :

Nama : SUBHAN SUAIB
Nomor Mahasiswa : 216110075
Konsentrasi : Kebijakan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI DI KANTOR KECAMATAN SEKARBELA KOTA MATARAM**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dedy Iswanto, ST.,MM NIDN. 0818087901	Penguji Ketua	3,56
2	M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP NIDN. 0804049501	Penguji Anggota 1,	3,2
3	DRS. AMIL, MM NIDN. 0831126204	Penguji Anggota 2,	3,49
TOTAL			

Jumlah Ip
IPK : $\frac{10,25}{3} = 3,51$
Jmlh Penguji

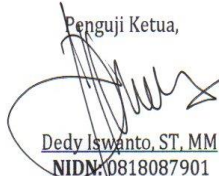
Mataram, 1 Januari 2021

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Penguji Anggota 1,

Penguji Anggota 2,


Dedy Iswanto, ST, MM
NIDN: 0818087901


M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP
NIDN: 0804049501


Drs. Amil, MM
NIDN. 0831126204

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **SUBHAN SUAIB**
Nomor Mahasiswa : 216110075
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3		
2	Latar Belakang / Alasan	2	3		
3	Wawasan Pengetahuan	2	3		
4	Methodologi	3	4		
5	Penyajian Data	3	4		
6	Analisa Data	4	4		
7	Kesimpulan	2	3		
8	Konsistensi Bahasa	3	3		
9	Bahasa	2	4		
10	Sikap	2	3		
JUMLAH		25			

TOTAL BN

IPK : ----- = -----

TOTAL B

Mataram, 1 Januari 2021

Penguji Utama,

Dedy Iswanto, ST, MM

NIDN: 0818087901


Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **SUBHAN SUAIB**
 Nomor Mahasiswa : 216110075
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3	6	
JUMLAH		25		80	

TOTAL BN
 IPK : $\frac{80}{25} = 3,2$
 TOTAL B

Mataram, 1 Januari 2021
 Penguji Anggota 1,



M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP
 NIDN: 0804049501

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **SUBHAN SUAIB**
Nomor Mahasiswa : 216110075
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,7	7,4	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,7	7,4	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,05	12	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,7	7,4	
10	Sikap	2	3,8	7,6	
JUMLAH		25		87,3	

TOTAL BN = 87,3
IPK : $\frac{87,3}{25} = 3,49$
TOTAL B

Mataram, 1 Januari 2021
Penguji Anggota II,

Drs. Amil. MM
NIDN. 0831126204